



Contextos, Definições e Exemplos

Reputação Corporativa

Reputação Corporativa é uma avaliação global dos públicos de interesse ao longo do tempo, baseada em suas experiências diretas em relação às organizações e qualquer outra forma de comunicação e simbolismos que forneça informações sobre as ações da empresa e/ou comparação com as ações de seus concorrentes.

Uma reputação sólida é criada quando a identidade de uma organização e sua imagem estão alinhadas, sendo que, se as empresas deixarem de considerar os aspectos de seu desempenho ligados a sua reputação acabará sofrendo financeiramente. Em resposta a estas demandas, muitas empresas de consultoria de relações públicas hoje oferecem serviços de medição de gestão de reputação a seus clientes empresariais.

Uma forte reputação tem implicações estratégicas importantes, pois as características atraentes de uma empresa chamam a atenção e ampliam as opções de atuação, como por exemplo, a possibilidade de aumento de seus preços. Como resultados, a intangível entidade da reputação é , sem dúvida, uma fonte de vantagem competitiva. Empresas de reputação sólida e positiva podem atrair e reter os maiores talentos, assim como os consumidores fiéis e parceiros de negócio que contribuam positivamente para o seu crescimento e sucesso comercial.

Destaca-se que a reputação corporativa não se limita somente a um prestígio ou reconhecimento dos stakeholders de que uma empresa executa boas práticas em sua gestão de recursos.

Barnett, Jermier e Lafferty (2006), afirmam que a reputação é um ativo que se refere aos julgamentos coletivos dos observadores sobre uma empresa com base em avaliações dos impactos financeiros, sociais e ambientais atribuídos a uma empresa ao longo do tempo. Para Roberts e Dowling (2002), a reputação corporativa consiste no conjunto de atributos organizacionais, desenvolvidos ao longo do tempo, que influenciam a forma como os stakeholders percebem a empresa com boa conduta corporativa.

Riel e Fombrun (2007) afirmam que a reputação é importante tanto para os donos da reputação como para os sujeitos que têm essa reputação armazenada em sua memória no longo prazo, pois quando uma empresa possui uma reputação favorável, considera-se a transmissão de sua reputação positiva uma condição prévia essencial para o estabelecimento



de uma relação comercial com seus stakeholders. Devido a sua importância, esta é, de acordo com Brito (2005), "vista como um recurso fonte potencial de vantagem competitiva, já que ela cria heterogeneidade entre as empresas, gera valor aos stakeholders, é difícil de ser duplicada, comprada ou transferida e pode criar uma reserva de mercado para a empresa". Walker (2010) aponta que a reputação corporativa está associada a numerosos benefícios estratégicos como, por exemplo, desempenho financeiro sustentável, maiores margens e preços, valor percebido, contratação de firmas e reações positivas de investidores.

Atualmente as organizações devem se preocupar, para gerenciar sua reputação, não só em comunicar o que faz, mas também como faz. Um bom exemplo disso é o caso Dolphin Safe: No oceano Pacífico existe uma associação entre golfinhos e atuns galha-á-ré, em que os primeiros se deslocam frequentemente acima dos segundos na coluna de água. Esta associação foi descoberta pelos cercadores atuneiros nos anos 50 e desde logo começou a ser explorada. Os grupos de cetáceos eram avistados, realizava-se o cerco à sua volta e todas as espécies presentes eram capturadas. Esta técnica de pesca teve como consequência uma mortalidade elevadíssima de golfinhos que nos anos 80 atingiu os 120.000 indivíduos por ano, chegando-se a pôr em risco a sobrevivência da espécie.

Perante esta fatalidade, as organizações ambientalistas (nomeadamente a Earth Island Institute – EII, dos Estados Unidos), através do próprio consumidor, pressionaram a indústria do atum de forma continuada para que esta realidade fosse alterada. Como consequência, surgiu nos anos 90 o conceito de pesca "Dolphin Safe", ou seja, pesca praticada sem causar molestação ou mortalidade de golfinhos. Estabeleceu-se nessa altura, que só o produto da pesca de atum que fosse certificado como "Dolphin Safe" poderia ser comercializado nos EUA, fato que foi aceito pela maioria da sociedade desse país. Tornou-se assim necessário criar programas de monitorização para acompanhar as atividades de pesca já que de outra forma seria difícil garantir os resultados pretendidos. Com a implementação destes programas tornou-se possível definir níveis de interação e mortalidade de cetáceos na pesca, bem como obter dados que pudessem informar a comunidade científica sobre os efetivos populacionais destas espécies. Com estas medidas, a mortalidade de golfinhos decresceu a partir de 1992, para valores inferiores a 4.000 indivíduos por ano (http://www.popaobserver.org/como-surgiu-o-dolphin-safe/) .

Quando observamos fatos como este, podemos ver que atualmente todos estamos mais preocupados com quem a empresa é do que o que ela produz.

Saiba Mais



Documentos oficiais 1

Escrita de Atas e ofícios.
A linguagem documental formal é comumente utilizada pela comunicação organizacional e constitui um dos elementos auxiliares na tomada de decisão, registro e coordenação sistemática de atividades, construção da realidade, identidade e planejamento das organizações. Seja qual for a sua profissão ou a empresa em que trabalha, em algum momento você vai se deparar com uma ata ou um edital. Por isso, vamos apresentar esses dois documentos juntamente com algumas dicas de como redigí-los.

Ata é um documento usado para relatar todos os acontecimentos, discussões, propostas, votações e decisões ocorridas numa sessão, reunião, assembleia, congresso, evento. Quando o responsável por escrever a ata não encontra-se na reunião ou assembleia, os participantes da sessão escolhem entre os presentes, pessoas que escreverão a ata; Ex: ...para esta Reunião da Diretoria, não estando presente o encarregado de redigir “ad hoc” a ata, (“ad doc” expressão do latim que quer dizer “para isto” ou “para esta reunião”) foi eleito pelos membros de diretoria presentes, XXXXX que substituirá o encarregado, especialmente nesta reunião. É importante que se conheça suas características, pois esse registro pode ser levado à publicidade em jornais para conhecimento dos interessados ou para atender à legislação. Assim a ata pode ter valor administrativo e/ou legal, por isso seguem algumas informações importantes para sua escrita.

Primeira: A ata deve ser escrita (manuscrita) em livro destinado especificamente para essa finalidade. Esse livro deve ter termo de abertura, assinado por pessoa autorizada, a qual também deve numerar e rubricar todas as folhas do livro. Se a ata for digitada, deve-se arquivá-la convenientemente em pasta específica para esse fim.

Segundo: A fim de impedir a introdução de modificações e alterações indevidas, é aconselhável - respeitados os ditames legais – que o texto seja escrito em linhas contínuas, sem parágrafos (a não ser na primeira linha) ou espaços em que possa haver acréscimo ou alteração de palavras.
Terceiro: Não deve apresentar rasuras nem emendas. Se houver engano no momento da redação, deve-se escrever "digo" e fazer a retificação necessária. Exemplo:

Aos quinze dias do mês de junho, digo, julho de dois mil e vinte...
Quarta: Se os erros forem verificados após a redação, deve-se empregar " em tempo: onde se lê ... leia-se ...". Exemplos:

EM TEMPO: Onde se lê "junho", leia-se "julho".

Quinta: Na ata não deve haver abreviaturas.
Sexta: Os números - datas, valores etc. - devem ser escritos, preferencialmente, por extenso. Exemplo:

"Aos quinze dias do mês de fevereiro de dois mil e vinte e um, realizou-se..."



Observação: É recomendável repetir grandes números através de algarismos, entre parênteses, para clareza e facilidade de leitura.
Exemplo:
... dois milhões oitocentos e cinquenta e sete mil reais (R$ 2.857.000,00) ...

PARTES DE UMA ATA

a) Título, Exemplo: Ata da Assembléia Geral (ou Extraordinária) do Condomínio do Edifício ..... situado na rua ...., nº , - São José - SC.

b) Texto, que deve conter no mínimo: a data por extenso; o local de reunião; o nome do presidente, eletivo ou substituto; o nome do secretário;

c) Fecha, quase sempre igual. Exemplos:
- Nada mais havendo a tratar, foi a sessão suspensa pelo tempo necessário à lavratura desta ata, no livro próprio, e reaberta a sessão, foi a mesma ata lida e achada conforme pelos presentes, que a devem assinar.
- Nada mais havendo a tratar, o senhor Presidente declarou encerrada a reunião, da qual eu, Felisbino ..., nomeado secretário, lavrei a presente ata que, após aprovado, vai assinado por todos os participantes.

d) Local, data e assinaturas: Assinam a ata todos os presentes ou apenas o presidente e o secretário.

MODELO:

Aos .... dias do mês de ... do ano de ..., às .... horas, no (mencionar o local), com o comparecimento dos condôminos que assinaram o termo de presença, realizou-se uma Assembléia Geral Ordinária (ou Extraordinária) do condomínio do Edifício ... sito na rua ...., nº ... , verificado o quorum regular, foram instalados os trabalhos pelo síndico e escolhidos o condômino F.... para presidir P. à reunião, o qual, assumindo a direção, convidou os condôminos F. e F. para secretários. Composta a mesa, o presidente convidou o secretário F.... para ler o Edital de convocação publicado no jornal (mencionar o nome e a data; se a convocação tiver sido feita por carta, mencionar o nome e a data) e esclareceu que os senhores condôminos foram convocados para uma Assembléia que deve deliberar a respeito da ordem do dia anunciada, a saber (transcrever a ordem do dia constante do Edita ou da carta), a qual foi submetida aos presentes. Anunciada a matéria contida no item a, o síndico (ou representante da Administradora...) pediu a palavra e teceu os esclarecimentos que reputou necessários. Em discussão da matéria, sobre o assunto se manifestaram os condôminos F. e F. ... Posta em votação, verificou o Sr. presidente ter sido aprovado o seguinte: .... (mencionar a deliberação). Passando à matéria do item b da ordem do dia,..... (mencionar o que ocorra, e assim, sucessivamente, até o final). Uma vez esgotada a ordem do dia, o presidente declarou franca a palavra, dela usando o condômino F. .... que propôs .... (mencionar). Posta em discussão a proposta, foi aprovada (ou rejeitada ou transferida a decisão para a próxima Assembléia Geral). Nada mais havendo a tratar, o presidente agradeceu o comparecimento dos condôminos e encerrou a

reunião, do qual eu, F...., lavrei a presente ata, que vai assinada, ainda, pelo presidente, pelo secretário F...., e em lista de presença pelos condôminos presentes.



Ofício é uma modalidade formal de comunicação oficial destinada a alguma autoridade pública, empresa ou mesmo pessoa física, para solicitar, reivindicar ou comunicar algo. Seu texto deve ser escrito de maneira formal e conter argumentos coerentes e consistentes, de forma a justificar o pedido. Também é importante se atentar para o vocabulário (evitando repetições de palavras) e para a correção gramatical. Em alguns contextos, um ofício pode também ser chamado de memorando, embora esse tipo de comunicado possa ter outros significados. Para pequenas empresas, elaborar um ofício envolve momentos relacionados a impostos, licenças diversas, recursos em multas e processos junto à prefeitura ou ao governo estadual, ou outros tipos de demandas. Se você não está habituado a escrever ofícios, procure modelos já elaborados na sua empresa.

Em geral, o ofício é usado como um instrumento de comunicação formal entre autoridades de órgãos ou instituições diferentes, inclusive de inferiores a superiores hierárquicos. O termo “oficial”, com sentido de “real” ou “definitivo” tem justamente origem nesse tipo de documento. Ao escrever um ofício, uma pessoa formalmente manifesta sua visão ou opinião, fixando assim uma “posição oficial”. Por extensão, é comum encontrar em veículos de mídia essa designação para qualquer decisão apresentada definitiva por empresa, órgãos de governo ou até de uma celebridade.

Um ofício pode ser simples, destinado a uma só pessoa ou instituição, ou múltiplo, voltado a diferentes destinatários. O formato não precisa ser engessado, porque é bastante frequente que cada órgão ou corporação tenha suas peculiaridades e normas próprias. Em geral, a formalidade é uma regra. Então, ao escrever uma correspondência assim, aposte em fórmulas de tratamento (sr., sra., srta., ilmo. etc.), evite gírias e jargões, fuja de palavrões e vocabulário chulo e prefira a norma formal da língua (em oposição ao coloquialismo; quer dizer, evite escrever da maneira costumamos falar no dia a dia).
É comum incluir nome e endereço do destinatário em um único bloco, no topo ou no final do documento, indicando aos cuidados de quem (A/C) se destina o pedido ou comunicado. Para evitar extravios, certifique-se de que o nome do destinatário, departamento ou setor estejam corretamente descritos antes de enviar o documento.

Os tipos de ofício mais comuns são:

Ofício de solicitação: Documento com demandas de providências, de informações, de materiais ou proposta de acordo, entre outros fins sobre temas diversos. Pode servir para renegociação de débitos tributários a mudanças cadastrais. O foco é o pedido que você ou sua empresa vai apresentar ao órgão público em questão.



Ofício de comunicação: Correspondência de caráter meramente informativo, como informar a quitação de um débito, a solução de um problema previamente notificado ou formalizar algum tipo de medida adotada.
Ofício de pedido ou requerimento: Semelhante ao de solicitação, segue modelos mais padronizados conforme o caso. O requerimento costuma envolver temas e formatos específicos.
Ofício jurídico: Documento destinado ao poder Judiciário, como tribunais de Justiça, Ministério Público ou mesmo advogados ou representantes legais de outra partes (o advogado de outra pessoa). Neste último caso, trata-se de uma correspondência extrajudicial.
Ofício para pedir patrocínio: Correspondência dedicada a solicitar aporte de recursos a um projeto, evento ou ação.

Como fazer um ofício: modelos

Se você precisa fazer um ofício, provavelmente está reagindo a um pedido ou exigência formal. Se possível, busque informações sobre requisitos e necessidades específicas. Para determinados tipos de solicitação, você vai precisar informar os dados cadastrais da empresa (como razão social, CNPJ, endereço etc.). Em outros casos, é importante constar dados pessoais (como RG, CPF, profissão, nacionalidade e naturalidade, endereço etc.). Por vezes, ainda é necessário usar termos específicos, para identificar mais claramente o tipo de demanda, já que os documentos recebidos oficialmente costumam ser anexados a processos internos, que ficam arquivados e seguem normas pré-definidas.

No modelo apresentado a seguir, usamos uma fórmula genérica, com alguns campos a preencher. Considere a possibilidade de usar papel timbrado, se sua empresa tiver um, com a marca e o nome.

Tipo de ofício: de Solicitação, de Comunicação, de Requerimento, Jurídico etc.
Número do ofício: Uma empresa, mesmo pequena, pode precisar emitir um número grande de ofícios por ano. Controlar a numeração e a emissão dos ofícios pode ser feito em um caderno de papel, bem guardado, ou em um documento no computador, por exemplo.
Destinatário: Inclua o nome do destinatário do ofício. Em linhas separadas e imediatamente abaixo, inclua o cargo (por exemplo: “Diretor do Departamento”, ou “Coordenador de Setor” ou “Gerente geral”) e o nome da empresa ou instituição. Dependendo da autoridade com a qual você esteja dialogando, o pronome de tratamento a ser utilizado muda. Comete uma gafe, por exemplo, aquele que deixar de chamar o Presidente da República de “Excelentíssimo Senhor”. Já para outras autoridades, o tratamento por “Senhor” já é suficiente.
Assunto: A exemplo do que é usado em um e-mail, pode ser interessante incluir uma linha com o tema tratado. Quanto mais específico, descritivo e claro você for, melhor.
Fórmula de tratamento: Antecedido por uma forma de tratamento, inclua o cargo do destinatário, já que um ofício costuma ser encaminhado a alguém por causa do posto que ocupa — não é um documento pessoal, mas profissional ou protocolar (como “Prezado Senhor Diretor”, “Cara senhora Secretária-Executiva”, “Ilmo. Sr. Administrador Regional”).
Conteúdo do ofício: Nesta parte do documento, você vai se identificar e explicar o que precisa. É comum iniciar a correspondência com uma estrutura comum também em contratos, citando seu nome, nacionalidade,

estado civil, profissão, número de documentos (como CPF e RG) e endereço, entre outros. A seguir, você inclui sua demanda ou comunicado.



Saudação e despedida: Para encerrar, aposte em fórmulas como "Atenciosamente", ou "Limitado ao exposto, fique com meus votos de estima e consideração", ou "Seguro de ter o pedido acolhido, agradeço a atenção desde já".

Local e data: Antes de assinar, inclua a cidade onde está e a data.

Assinatura: A assinatura é praxe em ofícios, como forma de tornar o documento único.

Identificação: Abaixo de sua assinatura, inclua seu nome completo, cargo e instituição (se for o caso, como: "Sócio-diretor da empresa [.....]" ou "Fundador da [....]" etc.)

Seu endereço: Independentemente de seu ofício ter sido enviado pelos Correios (com endereço do remetente no envelope) ou entregue pessoalmente, em mãos, é útil posicionar seu endereço ou meios de contato para facilitar o prosseguimento de sua demanda, reunindo todas as informações em um único documento.

Você provavelmente usará um editor de textos no computador para elaborar o documento. Nesse caso, uma dica é usar os recursos de formatação e espaçamento entre linhas e parágrafos para obter o melhor aproveitamento possível da folha. Softwares como Microsoft Word, LibreOffice, OpenOffice, Zoho ou Google Docs possuem recursos e até modelos para facilitar essa tarefa.

Fontes pesquisadas :

http://www.cartoriosaojose.com.br/infotdata.htm
http://www.dasecretariado.ufba.br/ManualdeElabora%C3%A7%C3%A3odeDocumentos.pdfhttps://desti
fazer-um-oficio/

Atividade Resolvida

Considere as afirmações a seguir.

- i. Ata é um registro sucinto de fatos, ocorrências e decisões de uma assembleia, sessão ou reunião que deve ter os números escritos por extenso e evitar abreviações.
- ii. A ata deve ser estruturada em parágrafos separados por uma linha em branco.
- iii. Ofício é um instrumento de comunicação formal entre autoridades de órgãos ou instituições diferentes.
- iv. O ofício não precisa ser numerado no caso de empresas menores.

Está(ão) correta(s)

- a. As alternativas i e ii.
- b. A alternativa iii.
- c. As alternativas i e iii.
- d. As alternativas ii e iv.
- e. A alternativa iv.



C - Estão corretas as alternativas i e iii.

Atividade extra

Nome da atividade: Vídeo - A Moeda da Nova Economia se chama Confiança

Link para assistir a atividade:

https://www.ted.com/talks/rachel_botsman_the_currency_of_the_new_economy_is_trust

Referência Bibliográfica

ARGENTI, P.A. Comunicação Empresarial: A construção da Identidade, Imagem e Reputação. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

RIEL, CEES B. M. Van Reputação: O valor estratégico do engajamento dos stakeholders. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

ROCHA T., GOLDSCHIMIDT A (coord.). Gestão de Stakeholders. São Paulo: Saraiva, 2010

Ir para exercício